

# Klachtenprocedure Tuinte Hypotheken en Anton Tuinte Financiële Diensten, hierna samen te noemen: Tuinte Hypotheken

## Definitie:

“Een klacht is elke melding van een klant waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan het duidelijk is, gelet op de teleurstelling bij de klant, dat dit specifieke aandacht verdient.”

Wanneer u een klacht heeft over mijn dienstverlening, op welke manier dan ook, dan verzoek ik u die klacht aan mij mede te delen. Ik zal elke klacht zo goed mogelijk proberen op te lossen en gebruiken als leermoment om mijn dienstverlening te verbeteren.

## PROCEDURE KLACHTENBEHANDELING:

- 1: alleen schriftelijk ingediende en door de indiener ondertekende klachten worden in behandeling genomen. De indiener wordt verzocht de klacht goed te omschrijven.
- 2: alle klachten gericht aan Tuinte Hypotheken worden behandeld door:  
De heer A.W.M. Tuinte h.o.d.n. Tuinte Hypotheken
- 3: de originele brief met klacht dient gestuurd te worden naar het kantooradres van Tuinte Hypotheken: De Tuin 23, 1611 KR Bovenkarspel
- 4: na ontvangst van de klacht stuurt Tuinte Hypotheken per omgaande, doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht, een schriftelijke bevestiging van ontvangst aan de indiener van de klacht.
- 5: uiterlijk zes weken na ontvangst van de klacht zal Tuinte Hypotheken aan de indiener een brief sturen met hierin een reactie op de klacht. Mocht deze termijn door omstandigheden niet haalbaar zijn, dan ontvangt de indiener hiervan ruim voor het verstrijken van de hiervoor genoemde periode van zes weken schriftelijk bericht.
- 6: als de indiener niet (geheel) akkoord gaat met het standpunt van Tuinte Hypotheken of met de door Tuinte Hypotheken geboden oplossing, dan kan indiener in deze klachtenprocedure opnieuw een reactie geven. Hierop zal Tuinte Hypotheken dan weer reageren volgens de stap vermeld onder punt 4 van deze procedure.
- 7: Indien de indiener van de klacht en Tuinte Hypotheken er samen niet uitkomen m.b.t. de afhandeling van de klacht, dan kan indiener zijn klacht voorleggen aan een onafhankelijk klachteninstituut, te weten:  
KIFID, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag ( 070-3338999).  
Dit klachteninstituut doet een bindende uitspraak waar indiener en Tuinte Hypotheken zich aan dienen te houden.